

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

----- 2023 -----

1ª Vice-Presidência | Biênio 2022/2024

Salvador - BA

2023

GABINETE DA 1ª VICE-PRESIDÊNCIA

1º VICE-PRESIDENTE

Desembargadora Gardênia Pereira Duarte

JUIZ ASSESSOR ESPECIAL

Dr. Humberto Nogueira

CHEFE DE GABINETE

Bela. Luciana Gondim Ávila Santos

ASSESSORA JURÍDICA

Bela. Anna Carolina Giffoni de Souza

ASSESSOR ADMINISTRATIVO

Bel. Marcello Borba Martins Araquan Borges

DIRETORA DE DISTRIBUIÇÃO DO 2º GRAU

Bel. Antônio Lenine dos Santos

CHEFE DO PLANTÃO JUDICIÁRIO DO 2º GRAU

Bel. Dorivaldo Santana Sodré dos Santos

INTRODUÇÃO

O presente relatório aponta os resultados obtidos através da Pesquisa de Satisfação realizada entre os dias 25 de outubro e 01 de novembro de 2023 no que tange às atividades desempenhadas pela Diretoria de Distribuição de 2º Grau (DD2G) e pelo Plantão Judiciário de 2º Grau (PJ2G).

A pesquisa foi realizada visando medir o grau de satisfação dos usuários internos do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, referidos na pesquisa como "opinantes" ou "votantes".

A plataforma utilizada foi o Microsoft Forms, tendo sido enviados e-mails com os links da pesquisa diretamente aos Gabinetes dos Desembargadores e Juízes Substitutos de 2º Grau, para serem respondidos pelos Magistrados e assessores.

A pesquisa levou em consideração os seguintes quesitos principais para a DD2G:

- ✓ Atendimento/Cortesia pelos Servidores do Setor;
- ✓ Celeridade na prestação das atividades do balcão;
- ✓ Clareza nas informações prestadas;
- ✓ Celeridade na distribuição de feitos urgentes;
- ✓ Celeridade na distribuição em geral (não urgentes);
- ✓ Correção no cadastramento dos processos;
- ✓ Exame de prevenção;

A pesquisa levou em consideração os seguintes quesitos principais para o PJ2G:

- ✓ Atendimento/Cortesia pelos Servidores do Setor;
- ✓ Celeridade na prestação das atividades;
- ✓ Clareza nas informações prestadas pelos servidores do Plantão;
- ✓ Facilidade de contato com o setor nos horários do plantão;

As respostas obtidas nesta pesquisa permitiram que a 1ª Vice-Presidência avaliasse a eficácia dos seus processos de trabalho e a eventual necessidade de adoção de ações preventivas e/ou corretivas, na busca pela melhoria contínua dos

serviços prestados.

PÚBLICO-ALVO

O público-alvo da presente pesquisa de satisfação foi, além dos Desembargadores e Juízes Substitutos de 2º Grau, os servidores do TJBA, visto que utilizam os serviços da Distribuição do 2º Grau e do Plantão Judiciário de 2º Grau.

METODOLOGIA

Considerando-se o campo de aplicação, a Pesquisa de Satisfação foi realizada com a coleta de dados de 03 (três) perfis de usuários dos serviços geridos pela 1ª Vice-Presidência: Desembargadores, Magistrados de 2º Grau e Assessores.

A plataforma utilizada foi o Microsoft Forms, tendo sido enviados e-mails com os links da pesquisa diretamente aos Gabinetes dos Desembargadores e Juízes Substitutos de 2º Grau, para serem respondidos pelos Magistrados e assessores.

Os questionários aplicados foram elaborados contendo campos para sinalização de satisfação dos serviços prestados utilizando a escala de ótimo - péssimo.

RESULTADOS

Dos formulários disponibilizados para a pesquisa obteve-se o total de 26 (vinte e seis) formulários preenchidos acerca do Plantão Judiciário de 2º grau, sendo 09 (nove) respondidos por Desembargadores, 04 (quatro) respondidos por Juízes substitutos de 2º Grau e 13 (treze) respondidos por assessores.

Já em relação a Diretoria de Distribuição de 2º Grau, foram respondidos 24 (vinte e quatro) formulários, sendo 08 (oito) por Desembargadores, 03 (três) por Juízes substitutos de 2º Grau e 13 (treze) por assessores.

▪ RESULTADOS EM GRÁFICOS

Os gráficos a seguir apresentam a avaliação dos quesitos examinados pelo público-alvo no que tange aos serviços prestados pela Distribuição de 2º Grau e pelo

Plantão de 2º Grau, ambos geridos pela 1ª Vice-Presidência do PJBA.

o Plantão - Desembargadores:

1. Quanto à **CORTESIA** no atendimento prestado.

[Mais Detalhes](#)

● ÓTIMO	9
● BOM	0
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0



2. Quanto à **CLAREZA** das informações prestadas.

[Mais Detalhes](#)

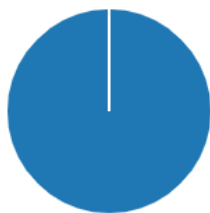
● ÓTIMO	9
● BOM	0
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0



3. Quanto à **CELERIDADE** na prestação das atividades do plantão.

[Mais Detalhes](#)

● ÓTIMO	9
● BOM	0
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0



4. Quanto a facilidade de **CONTATO** com o setor nos horários de plantão.

[Mais Detalhes](#)

● ÓTIMO	8
● BOM	1
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0



○ Plantão - Juízes Substitutos de 2º Grau:

1. Quanto à **CORTESIA** no atendimento prestado.

[Mais Detalhes](#)

● ÓTIMO	3
● BOM	1
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0



2. Quanto à **CLAREZA** das informações prestadas.

[Mais Detalhes](#)

● ÓTIMO	3
● BOM	1
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0



3. Quanto à **CELERIDADE** na prestação das atividades do plantão.

[Mais Detalhes](#)

● ÓTIMO	2
● BOM	2
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0



4. Quanto a facilidade de **CONTATO** com o setor nos horários de plantão.

[Mais Detalhes](#)

● ÓTIMO	2
● BOM	2
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0



○ Plantão - Assessores:

1. Quanto à **CORTESIA** no atendimento prestado.

[Mais Detalhes](#)

● ÓTIMO	13
● BOM	0
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0



2. Quanto à **CLAREZA** das informações prestadas.

[Mais Detalhes](#)

[Insights](#)

● ÓTIMO	12
● BOM	1
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0



3. Quanto à **CELERIDADE** na prestação das atividades do plantão.

[Mais Detalhes](#)

[Insights](#)

● ÓTIMO	12
● BOM	1
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0



4. Quanto a facilidade de **CONTATO** com o setor nos horários de plantão.

[Mais Detalhes](#)

[Insights](#)

● ÓTIMO	12
● BOM	1
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0



○ Distribuição - Desembargadores:

1. Quanto à **CORTESIA** no atendimento prestado.

[Mais Detalhes](#)

● ÓTIMO	8
● BOM	0
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0



2. Quanto à **CLAREZA** das informações prestadas.

[Mais Detalhes](#)

● ÓTIMO	5
● BOM	3
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0



3. Quanto à **CORREÇÃO** no cadastramento dos processos.

[Mais Detalhes](#)

● ÓTIMO	5
● BOM	3
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0



4. Quanto ao exame de **PREVENÇÃO**.

Gostaríamos de lembrar que a análise realizada pelo setor tem natureza meramente administrativa e provisória, realizada mediante consulta aos sistemas SAJ e PJE e buscando-se, através de pesquisa nos autos, eventual declaração judicial anterior sobre a existência de conexão entre demandas.

[Mais Detalhes](#)

● ÓTIMO	4
● BOM	4
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0



5. Quanto à **CELERIDADE** na distribuição de feitos urgentes.

Mais Detalhes

● ÓTIMO	6
● BOM	2
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0



6. Quanto à **CELERIDADE** na distribuição dos feitos não urgentes.

Mais Detalhes

● ÓTIMO	6
● BOM	2
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0



○ Distribuição - Juízes Substitutos de 2º Grau:

1. Quanto à **CORTESIA** no atendimento prestado.

Mais Detalhes

● ÓTIMO	3
● BOM	0
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0



2. Quanto à **CLAREZA** das informações prestadas.

Mais Detalhes

● ÓTIMO	2
● BOM	1
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0



3. Quanto à **CORREÇÃO** no cadastramento dos processos.[Mais Detalhes](#)

● ÓTIMO	1
● BOM	2
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0

4. Quanto ao exame de **PREVENÇÃO**.

Gostaríamos de lembrar que a análise realizada pelo setor tem natureza meramente administrativa e provisória, realizada mediante consulta aos sistemas SAJ e PJE e buscando-se, através de pesquisa nos autos, eventual declaração judicial anterior sobre a existência de conexão entre demandas.

[Mais Detalhes](#)

● ÓTIMO	1
● BOM	2
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0

5. Quanto à **CELERIDADE** na distribuição de feitos urgentes.[Mais Detalhes](#)

● ÓTIMO	2
● BOM	1
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0

6. Quanto à **CELERIDADE** na distribuição dos feitos não urgentes.[Mais Detalhes](#)

● ÓTIMO	2
● BOM	1
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0



○ Distribuição - Assessores:

1. Quanto à **CORTESIA** no atendimento prestado.

Mais Detalhes

Insights

● ÓTIMO	10
● BOM	3
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0



2. Quanto à **CLAREZA** das informações prestadas.

Mais Detalhes

Insights

● ÓTIMO	9
● BOM	4
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0



3. Quanto à **CORREÇÃO** no cadastramento dos processos.

Mais Detalhes

Insights

● ÓTIMO	8
● BOM	5
● RUIM	0
● PÉSSIMO	0



4. Quanto ao exame de **PREVENÇÃO**.

Gostaríamos de lembrar que a análise realizada pelo setor tem natureza meramente administrativa e provisória, realizada mediante consulta aos sistemas SAJ e PJE e buscando-se, através de pesquisa nos autos, eventual declaração judicial anterior sobre a existência de conexão entre demandas.

Mais Detalhes


Insights





● ÓTIMO	6
● BOM	5
● RUIM	2
● PÉSSIMO	0

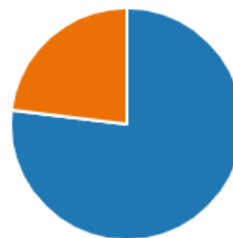


5. Quanto à **CELERIDADE** na distribuição de feitos urgentes.

[Mais Detalhes](#)





 Insights

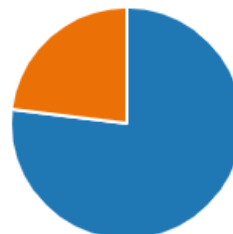
 ÓTIMO	10
 BOM	3
 RUIM	0
 PÉSSIMO	0



6. Quanto à **CELERIDADE** na distribuição dos feitos não urgentes.

[Mais Detalhes](#)

 ÓTIMO	10
 BOM	3
 RUIM	0
 PÉSSIMO	0



➤ PLANTÃO JUDICIÁRIO DE 2º GRAU

Inicialmente cumpre registrar que os usuários consultados foram provocados a analisar os seguintes quesitos:

- Atendimento/Cortesia pelos Servidores do Setor;
- Celeridade na prestação das atividades;
- Clareza nas informações prestadas pelos servidores do Plantão;
- Facilidade de contato com o setor nos horários do plantão.

No que tange aos quesitos acima elencados, verifica-se que os serviços prestados pelo Plantão tiveram massiva aprovação pelos usuários, demonstrando um grau de satisfação e adequação bastante elevados.

É de se observar também que o contato direto com os servidores do setor deve ser um ponto de melhoramento futuro, para que o trabalho seja ainda melhor realizado.

➤ **DIRETORIA DE DISTRIBUIÇÃO DE 2º GRAU**

Inicialmente cumpre registrar que os usuários consultados foram provocados a analisar os seguintes quesitos:

- Atendimento/Cortesia pelos Servidores do Setor;
- Clareza nas informações prestadas;
- Celeridade na distribuição de feitos urgentes;
- Celeridade na distribuição em geral (não urgentes);
- Correção no cadastramento dos processos;
- Exame de prevenção.

No que tange aos quesitos acima elencados, verifica-se que a Distribuição também obteve uma boa avaliação dos seus serviços, sendo igualmente elogiada pelos usuários. Contudo, observam-se alguns pontos de melhoramento no setor, como o exame de prevenção e correção no cadastramento dos processos.

Tais pontos já estão sendo objeto de avaliação pelo setor e pela 1ª Vice-Presidência, que, inclusive, já apresentou ao Tribunal de Justiça projetos para otimização destas atividades.

ELOGIOS E QUEIXAS

A pesquisa de satisfação 2023 também trouxe um espaço anônimo para que fossem escritos elogios e/ou queixas acerca dos serviços prestados pelo Plantão de 2º Grau e pela Diretoria de Distribuição de 2º Grau. Estas foram as respostas obtidas:

- Quanto ao Plantão:

Os servidores que integram o Plantão Judiciário são atenciosos e buscam fornecer todas as informações necessárias para que o Plantonista desenvolva seu trabalho.

Só tenho elogios aos que trabalharam comigo no meu primeiro Plantão Judiciário: Presteza, competência e urbanidade.

A equipe do plantão atua de forma diligente, responsável e comprometida. Estão de parabéns!

O trabalho desenvolvido com a equipe do plantão judiciário é excelente, não havendo existência de quaisquer problemas.

Servidores sempre atenciosos, corteses e disponíveis. Agradecemos muito pelo trabalho desempenhado.

Excelência da equipe

- Quanto a Distribuição:

A equipe do plantão atua de forma diligente, responsável e comprometida. Observando o horário do peticionamento e da distribuição, verifica-se que esta é feita quase que imediata. Além disso, sinalizam quando se trata de caso urgente, com intuito colaborativo e ajudam bastante neste quesito. Estão de parabéns!

É preciso registrar a forma célere e cortês com que atuam os servidores que integram a distribuição, em especial o trabalho desenvolvido por Charles Barbosa Requião.

Satisfatório.

Equipe competente, atenciosa e célere

As respostas aos quesitos 4 e 5 referem-se a problemas existentes no sistema PJE, quando, por várias vezes, não cabe à Distribuição solucioná-los.

Tem sido feito um bom trabalho.

Obs.: O primeiro comentário sobre a Distribuição veio com o nome "plantão", porém se refere aos trabalhos prestados pela DD2G.

CONCLUSÃO

Diante dos resultados apresentados e das opiniões/comentários dos opinantes acerca dos serviços prestados pelo Plantão Judiciário de 2º Grau e pela Diretoria de Distribuição de 2º Grau, nota-se que ambos os setores têm obtido resultados satisfatórios, prezando pela cordialidade e clareza no contato com os usuários internos, havendo apenas duas avaliações como "ruim" e nenhuma avaliação como "péssimo".

Chegou-se à conclusão, ainda, de que existem alguns aspectos a serem melhorados, como o contato direto com a equipe de Plantão e a prevenção realizada nos processos distribuídos pela DD2G.

Diante disso, a 1ª Vice-Presidência estudará melhores estratégias e possíveis providências para serem tomadas, sempre visando a otimização e o melhoramento dos trabalhos prestados.

Desembargadora GARDÊNIA PEREIRA DUARTE

1º Vice-Presidente