

DEZEMBRO  
**2025**



# *Opinião* **PESQUISA DE** **2025**

**METODOLOGIA, ANÁLISE E RESULTADOS**



**SEP**  
SECRETARIA DE ESTRATÉGIA  
E PROJETOS

**COEST**  
COORDENAÇÃO DE ESTATÍSTICA



## PESQUISA DE OPINIÃO 2025

| CONTROLE DE PRODUÇÃO |                       |                     |   |  |            |
|----------------------|-----------------------|---------------------|---|--|------------|
| Versão               | Levantamento de Dados | Unidades Envolvidas | Equipe de Produção e Revisão  | Edição   | Publicação |
| 1.0                  | Novembro de 2025      | DPE/SEP             | <b>Ellen Lemos<br/>Mariana Oliveira<br/>Priscila Ávila<br/>Priscila Fahel</b> | <b>Alexsandro Santos,<br/>Priscila Fahel<br/>e Ellen Lemos</b> | 18/05/2026 |

| GRUPO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS    |   |
|-----------------------------------|---|
| Nome                              | Composição  |
| Érico Rodrigues Vieira            | Juiz de Direito Supervisor  |
| Eduarda de Lima Vidal             | Juíza de Direito  |
| Georgia Quadros Alves de Britto   | Juíza de Direito  |
| João Paulo Guimarães Neto         | Juiz de Direito   |
| Luciana Carinhonha Setubal        | Juíza de Direito  |
| Marcela Moura França              | Juíza de Direito  |
| Murilo de Castro Oliveira         | Juiz de Direito   |
| Ellen Tainan Nunes Lemos          | Servidora com formação em Estatística   |
| Leonardo de Andrade Ferraz Fogaça | Servidor com formação em Tecnologia da Informação   |
| Alexsandro Silva Santos           | Servidor com formação em Direito, com conhecimento em Tabelas Processuais Unificadas (TPU) e parametrização |
| Carlana Faria Rocha               | Servidora com formação em Ciências Humanas e experiência em pesquisas                                       |

# PESQUISA DE OPINIÃO 2025

## Sumário

|    |  |    |
|----|--|----|
| 1. | Introdução.....  | 4  |
| 2. | Justificativa.....   | 4  |
| 3. | Objetivos.....   | 4  |
| 4. | Metodologia.....   | 5  |
| 5. | Análise dos dados .....  | 8  |
| 6. | Resultados da Pesquisa.....  | 10 |
| 7. | Índice de Confiança do Tribunal de Justiça da Bahia (ICTJBA) ..... | 24 |

# PESQUISA DE OPINIÃO 2025

## 1. Introdução

A Pesquisa de Opinião do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA) está de acordo com a Resolução TJBA nº 03/2021 e com a Resolução nº 325/2020, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que dispõem sobre a Estratégia para o sexênio 2021-2026 e que visa conhecer a opinião dos usuários sobre diferentes aspectos, como atendimento, realização de audiências e instalações físicas.

A expectativa é aplicar regularmente esta pesquisa, a fim de mensurar o grau de satisfação e confiança relativo à qualidade dos serviços assegurados pelo Judiciário Baiano e sua evolução ao longo do tempo.

## 2. Justificativa

O termo satisfação expressa o contentamento que um indivíduo apresenta em determinada situação, serviço ou em relação a outros indivíduos. Considera-se, portanto, que uma pessoa está satisfeita quando suas expectativas são atendidas. Nesse sentido, a satisfação não constitui um conceito uniforme para toda a comunidade jurisdicionada, podendo variar conforme a percepção de cada usuário.

Esta pesquisa justifica-se por desenvolver um conjunto de indicadores que avaliam a satisfação do usuário em relação aos serviços prestados pelo TJBA e monitorar os atributos imprescindíveis nas boas práticas de gestão.

## 3. Objetivos

### 3.1 Objetivo Geral

Avaliar o nível de satisfação e confiança dos usuários do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia em relação à qualidade dos serviços prestados, de modo a subsidiar a melhoria da prestação jurisdicional e monitorar a evolução ao longo do tempo.

### 3.2 Objetivos Específicos

1. Identificar os pontos fortes e as fragilidades percebidas pelos usuários quanto ao atendimento, audiências e instalações físicas;
2. Mapear aspectos considerados prioritários para novos investimentos e melhorias, considerando os diferentes perfis de usuários;
3. Fornecer subsídios para ações localizadas de aperfeiçoamento da prestação jurisdicional e das condições de trabalho das unidades;
4. Permitir análises temporais, comparando a evolução dos indicadores ao longo dos ciclos de aplicação da pesquisa.

## 4. Metodologia

### 4.1 Sujeitos da pesquisa

O público-alvo desta pesquisa contemplou seis segmentos distintos, dentre eles, os dois primeiros compõem os grupos internos ao Tribunal de Justiça.

1. Magistrado(a) – interno do Tribunal
2. Servidor(a) – interno do Tribunal
3. Advogado(a)
4. Ministério Público – Promotor(a)/Procurador(a)
5. Defensoria Pública – Defensor(a) Público(a)
6. Cidadão(ã)

### 4.2 Método de coleta de dados - Procedimentos

A coleta foi realizada por meio de dois procedimentos complementares:

1. **Aplicação presencial:** direcionada ao grupo de cidadãos(ãs), por meio de formulário impresso. Os entrevistadores atuaram nas dependências das unidades do Tribunal, tanto na Capital quanto no Interior, durante o expediente forense. A abordagem era feita de forma aleatória, com cidadãos que ingressavam ou deixavam as instalações, seguindo as orientações metodológicas previamente estabelecidas.

2. **Aplicação eletrônica:** voltada aos demais grupos da pesquisa, exceto segmento “Cidadão(ã)” por meio de formulário digital disponibilizado em link próprio, garantindo maior alcance e praticidade no preenchimento.

### 4.3 Recomendações para elaboração do instrumento de coleta de dados

Conhecer os níveis de satisfação dos usuários constitui uma das prioridades das organizações comprometidas com a qualidade dos serviços prestados e com o aprimoramento contínuo de seus resultados. Assim, a investigação proposta possibilita avaliar o desempenho institucional sob a perspectiva do cidadão, além de subsidiar a tomada de decisões orientadas por evidências.

Os questionários são instrumentos de pesquisa compostos por perguntas abertas e fechadas. As perguntas abertas permitem respostas livres e detalhadas, enquanto as fechadas oferecem alternativas pré-definidas, possibilitando maior facilidade na tabulação e análise dos dados. Independentemente do tipo de pergunta adotado, o planejamento da coleta de dados é essencial para definir com clareza: as informações que serão obtidas, sua forma de registro e o tipo de tratamento dos dados que será aplicado.

Para a elaboração de questionários, é necessário adotar os seguintes cuidados metodológicos:

- a) apresentar um cabeçalho com objetivo, relevância e instruções;
- b) incluir apenas questões relacionadas ao problema de pesquisa;
- c) evitar constrangimentos ao respondente;
- d) considerar o nível de compreensão do público-alvo;

## PESQUISA DE OPINIÃO 2025

- e) formular perguntas claras, sem ambiguidades;
- f) considerar previamente as implicações das perguntas para a tabulação e análise dos dados;
- g) elaborar alternativas que contemplem todas as possibilidades de resposta, no caso de questões fechadas;
- h) organizar a disposição das perguntas no questionário de forma a iniciar pela mais simples;
- i) evitar indução de respostas na elaboração do questionário;
- j) possuir apresentação gráfica do questionário adequada para facilitar seu preenchimento.

### 4.4 Sobre a abordagem (pesquisa Cidadão(ã))

Na aplicação presencial dos questionários junto ao público externo, os entrevistadores observaram as seguintes orientações:

- Agir sempre com cordialidade, paciência e respeito durante a abordagem;
- Estar devidamente identificados com o crachá funcional;
- Selecionar os entrevistados de forma aleatória entre requerentes, requeridos e testemunhas presentes em recepções, cartórios, atendimentos ou salas de espera de audiência;
- Não entrevistar operadores do direito em serviço (advogados, defensores públicos, promotores, procuradores, delegados), bem como servidores e magistrados do TJBA;
- Respeitar um intervalo mínimo de 15 (quinze) minutos entre as entrevistas e evitar abordar pessoas que estejam muito próximas do entrevistado anterior, a fim de preservar a aleatoriedade.

### 4.5 Sobre o preenchimento do questionário (pesquisa Cidadão(ã))

Para assegurar a padronização e a qualidade dos registros, os entrevistadores observaram as seguintes orientações durante o preenchimento:

- Identificar-se corretamente nos campos previstos do formulário (nome e matrícula/CPF);
- Registrar a data e o local da entrevista (cidade);
- Ler as perguntas de forma pausada, garantindo a compreensão do entrevistado;
- Utilizar caneta esferográfica de tinta azul ou preta e letra de forma legível nos questionários impressos;
- Registrar sempre a identificação básica do entrevistado (sexo, idade e escolaridade);
- Manter consigo o glossário de apoio para eventuais dúvidas;
- Evitar qualquer indução de resposta, garantindo a imparcialidade do processo;
- Ao final do expediente, entregar os questionários preenchidos ao servidor responsável pela coordenação, que procederá ao lançamento eletrônico das informações no sistema.

### 4.6 Sobre os perfis dos questionários

Os questionários da pesquisa de 2025 foram baseados nos formulários utilizados na pesquisa de 2023. A manutenção do conjunto de perguntas teve como principal objetivo

## PESQUISA DE OPINIÃO 2025

possibilitar a análise temporal dos resultados, permitindo comparações com as pesquisas realizadas nos anos de 2019, 2021 e 2023.

No caso do questionário para o Cidadão(ã), algumas modificações foram feitas visando tornar o preenchimento mais simples e/ou evitar dubiedade das perguntas. Em 2025, o instrumento passou a contar com 30 perguntas.

Os demais questionários também sofreram alterações, com a seguinte quantidade de perguntas<sup>1</sup> atualizadas por segmento:

- Magistrado: 48 perguntas;
- Servidor: 48 perguntas;
- Promotor/Procurador, Defensor Público, Advogado: 88 perguntas.

### 4.7 Sobre o Manual de Instruções

Foi realizada a revisão do manual de instruções, com o objetivo de padronizar os procedimentos adotados, especialmente pelos entrevistadores e coordenadores da pesquisa.

### 4.8 Sobre a Amostragem

#### Cidadão(ã)

A pesquisa foi realizada em todas as 203 Comarcas do TJBA, abrangendo todas as Entrâncias (Final, Intermediária e Inicial). Primeiro, calculou-se a amostra ( $n$ ) tendo como base a população do Estado da Bahia (14.136.417 habitantes), segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Posteriormente, calculou-se a proporção amostral ( $n_i$ ) das 203 cidades).

$$n_i = n \times p_i$$

onde:  $p_i$  = proporção populacional da  $i$ -ésima comarca.

Foi considerado um nível de confiança de 95% e margem de erro de 2% ( $E=0,02$ ). Para tanto usou-se:  $Z_{\alpha/2} = 1,96$  (coeficiente na tabela normal correspondente ao nível de 95%).

Por exemplo, para calcular a quantidade de questionários a serem respondidos na Comarca de Alagoinhas:

População de Alagoinhas: 151.065

$X_{\text{população das 203 comarcas}} = 11.546.227$

$p_{\text{Alagoinhas}} = 151.065 / 11.546.227 = 0,013083$

$n = 2.401$

$$n_{\text{Alagoinhas}} = 2.401 \times 0,013083 = 31 \text{ questionários.}$$

---

<sup>1</sup> Para todos os grupos foram excluídos da contagem os campos referentes a identificação do entrevistador, bem como campo aberto de “Críticas, sugestões ou comentários”.

## PESQUISA DE OPINIÃO 2025

### Magistrado(a)

Foi considerado um nível de confiança de 90% e margem de erro de 10% ( $E=0,10$ ). Para tanto usou-se:  $Z_{\alpha/2} = 1,96$  (coeficiente na tabela normal correspondente ao nível de 95%).

Para determinar o número de questionários ( $n$ ) a serem respondidos pelos Magistrados (as), foi utilizada a seguinte fórmula:

$$n = \frac{N.(Z_{\alpha/2})^2.p.(1-p)}{(Z_{\alpha/2})^2.p.(1-p) + E^2.(N-1)}$$

Portanto,

$$n = \frac{716.(1,96)^2.0,5.(1-0,5)}{(1,96)^2.0,5.(1-0,5) + 0,10^2.(716-1)} = 85 \text{ magistrados}$$

### Servidor(a)

Foi considerado um nível de confiança de 95% e margem de erro de 5% ( $E=0,05$ ). Para tanto usou-se:  $Z_{\alpha/2} = 1,96$  (coeficiente na tabela normal correspondente ao nível de 95%).

Para determinar o número de questionários ( $n$ ) a serem respondidos pelos Servidores(as), foi utilizada a seguinte fórmula:

$$n = \frac{N.(Z_{\alpha/2})^2.p.(1-p)}{(Z_{\alpha/2})^2.p.(1-p) + E^2.(N-1)}$$

Portanto,

$$n = \frac{7.721.(1,96)^2.0,5.(1-0,5)}{(1,96)^2.0,5.(1-0,5) + 0,05^2.(7.721-1)} = 366 \text{ servidores}$$

## 5. Análise dos dados

### a. Análise preliminar

O encerramento da pesquisa, inicialmente previsto para o dia 12 de novembro foi postergado para o dia 28 de novembro quando foram desabilitadas as opções de resposta dentro do sistema utilizado – *LimeSurvey*.

A decisão de prorrogar por mais duas semanas foi devido à pouca adesão de alguns segmentos e comarcas.

No quadro abaixo, são mostradas simulações das amostras em função do Nível de Confiança (NC) e da Taxa de Erro (E).

A combinação ideal seria NC=95% e E=5%. Portanto, uma pesquisa que atinge valores como NC=90% e E=10% é considerada como explorável e útil.

Foram desconsideradas as pesquisas dos segmentos Ministério Público e Defensoria Pública, por não terem tido uma quantidade de questionários suficientes dentro do padrão de confiabilidade necessária. Para o segmento de magistrados, embora não tenha sido alcançada a amostra mínima, os resultados foram apurados em virtude de interesse

## PESQUISA DE OPINIÃO 2025

institucional.

Vale a pena salientar que esses segmentos, historicamente, são mais difíceis de atingir uma quantidade de questionários preenchidos.

### b. Amostras obtidas

Seguem abaixo as respostas com suas respectivas taxas de erros e níveis de confiança usados para cada categoria:

| PÚBLICO-ALVO              | POPULAÇÃO  | NC=95%<br>E=5% | NC=90%<br>E=5% | NC=95%<br>E=10% | NC=90%<br>E=10% | NC=95%<br>E=2% | Respostas |
|---------------------------|------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|----------------|-----------|
| Magistrados               | 691        | 248            | 195            | 85              | 62              | 537            | 36        |
| Servidores                | 8.169      | 367            | 262            | 95              | 68              | 1.856          | 868       |
| Procuradores e Promotores | 614        | 234            | 189            | 84              | 62              | 490            | 31        |
| Defensores Públicos       | 427        | 191            | 166            | 79              | 59              | 363            | 14        |
| Advogados                 | 63.075     | 382            | 270            | 96              | 68              | 2.313          | 19        |
| Cidadãos                  | 12.149.044 | 385            | 273            | 97              | 69              | 2.401          | 4.278     |

#### Legenda:

Grupos que não alcançaram a amostra mínima.

Intervalo de confiança selecionado para o grupo.

## PESQUISA DE OPINIÃO 2025

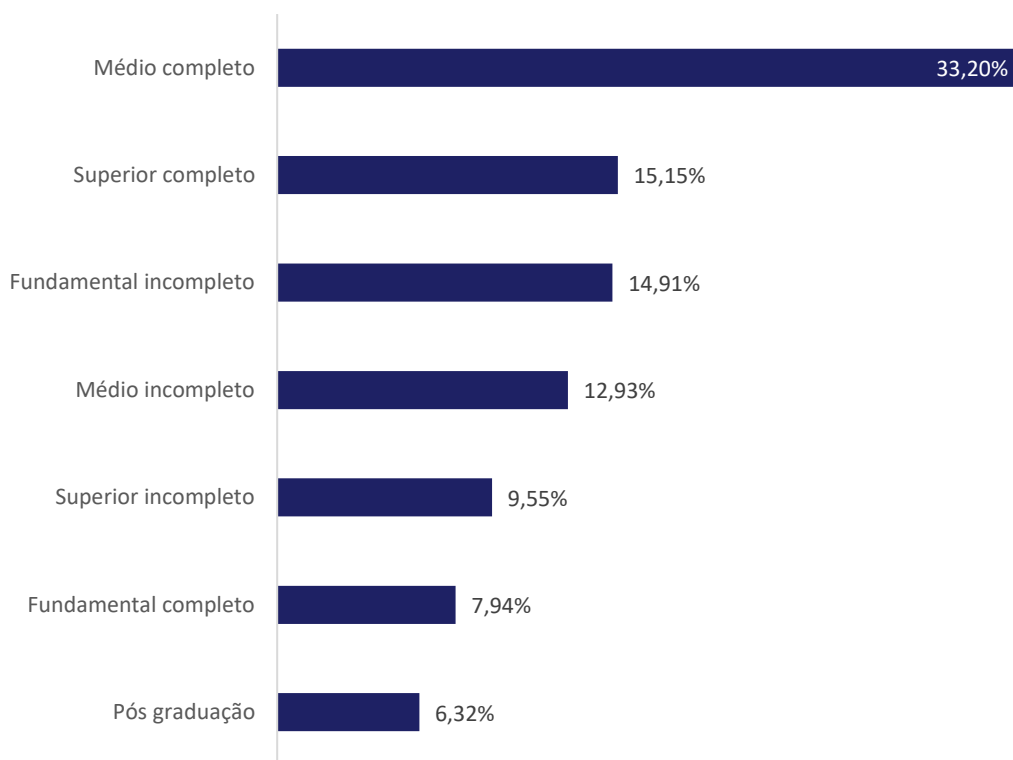
### 6. Resultados da Pesquisa

A seguir, apresentam-se os resultados da pesquisa para os segmentos Cidadão(ã), Servidores(as) e Magistrados(as). As análises foram realizadas considerando as particularidades de cada questão e o tratamento metodológico adequado às respostas obtidas.

#### a. Segmento Cidadão

- **Nível de Escolaridade Familiar: 33,20%** dos respondentes declararam possuir o ensino médio completo, evidenciando a predominância desse nível de escolaridade. O gráfico abaixo permite ter uma visão do nível de escolaridade dos entrevistados:

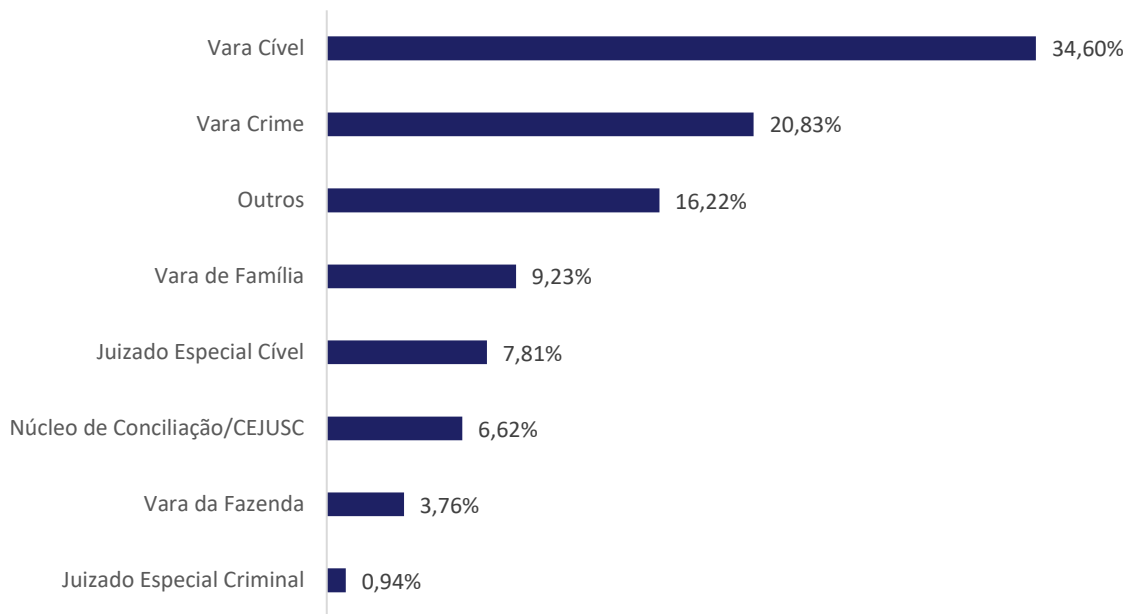
#### Nível de escolaridade do entrevistado



- **Tipo de Unidade Procurada: 34,60%** dos respondentes declararam procurar unidades da semelhança Vara Cível, seguido de **20,83%** do público que declarou procurar unidades de Vara Criminal. O gráfico abaixo permite identificar quais foram os setores mais procurados entre os entrevistados que frequentam os Fóruns:

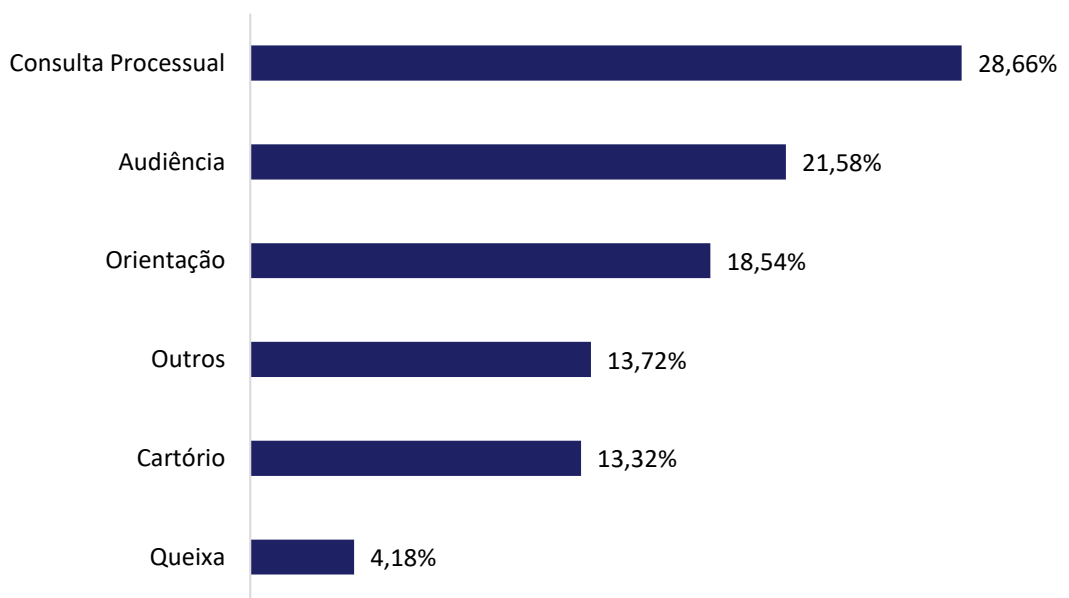
## PESQUISA DE OPINIÃO 2025

### Que tipo de Unidade procura(ou)?



- **Tipo de Serviço Procurado:** 28,66% dos respondentes declararam procurar as unidades para consulta processual, seguido de 21,58% do público que declarou procurar por motivo de audiência. O gráfico, a seguir, permite identificar quais foram os serviços mais procurados entre os entrevistados que frequentam os Fóruns:

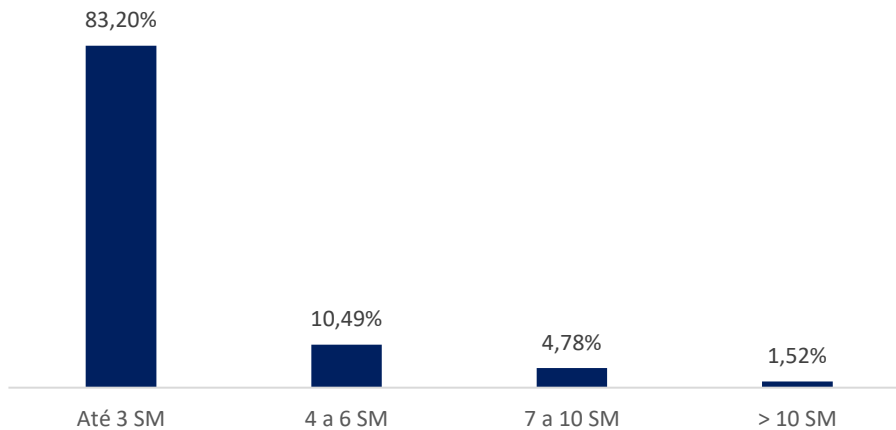
### Que tipo de serviço procura(ou)?



- **Renda Familiar:** 83,20% dos respondentes declararam renda familiar inferior a três salários mínimos, evidenciando a predominância de público pertencente às classes de menor renda (classes D e E, segundo classificação do IBGE). O gráfico abaixo permite ter uma visão da renda familiar, em salários mínimos, dos entrevistados:

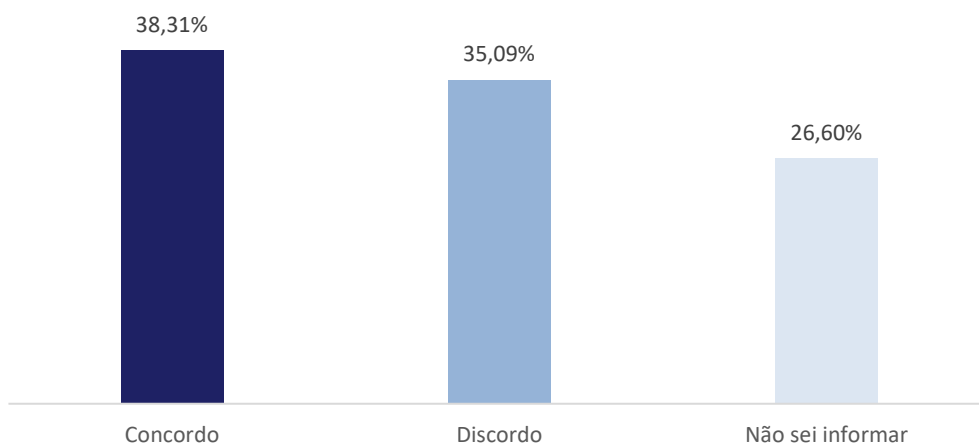
## PESQUISA DE OPINIÃO 2025

### Renda familiar bruta do entrevistado (em salários mínimos)



- **Julgamento dos Processos: 38,31%** dos respondentes concordam que são rápidos os julgamento dos processos, conforme gráfico abaixo:

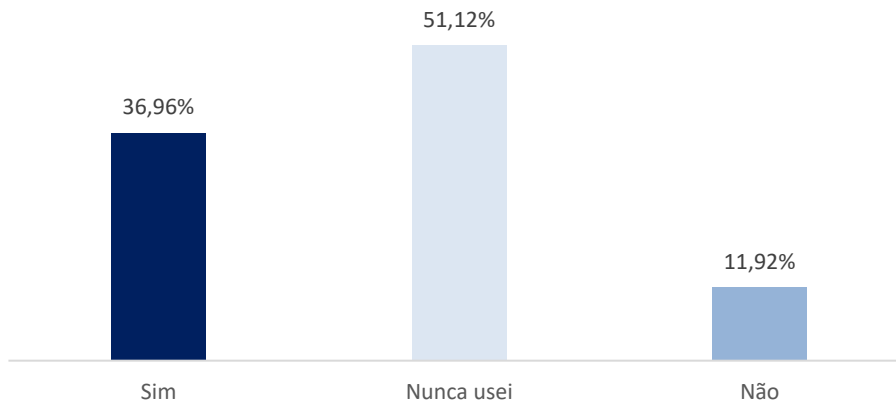
### Os julgamentos dos processos são rápidos?



- **Acesso ao site do TJBA: 51,12%** dos entrevistados relataram que nunca utilizaram o site do Tribunal de Justiça da Bahia. Dentre os **48,88%**, que utilizaram o site, **36,96%** relataram que conseguiram encontrar o que queriam no site:

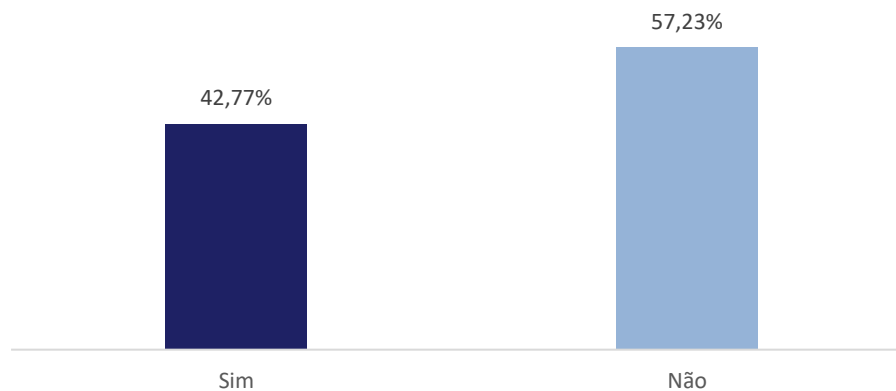
## PESQUISA DE OPINIÃO 2025

### Você conseguiu encontrar o que queria no site do TJBA?



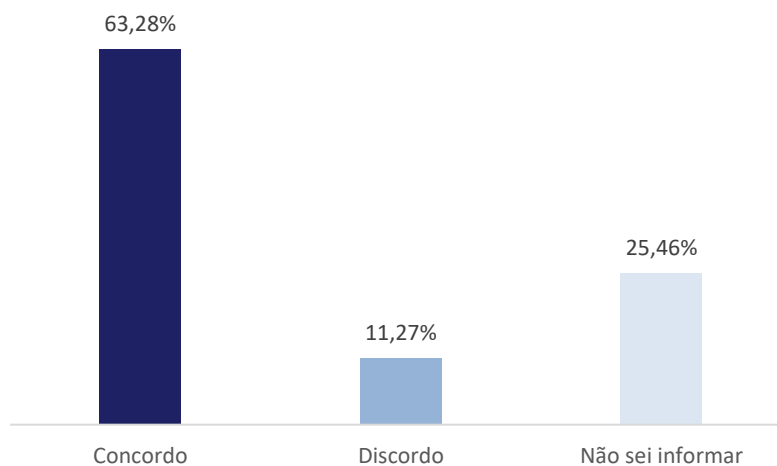
- **Custos com o processo:** 57,23% dos entrevistados relataram que não desistiriam de entrar com ação no judiciário devido aos custos com o processo:

### Desistiria de entrar com ação no judiciário devido aos custos com o processo?



- **Confiabilidade:** conforme o gráfico abaixo, 63,28% dos respondentes consideram o Judiciário Baiano confiável.

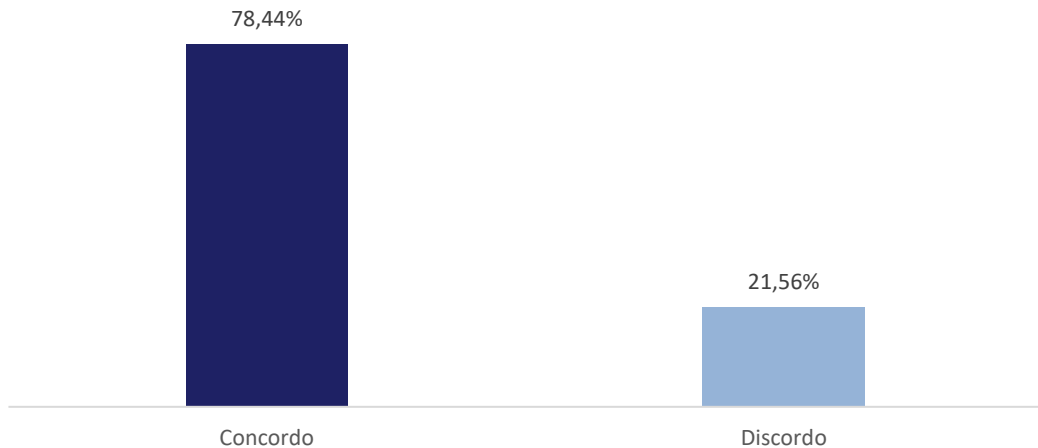
### O Tribunal de Justiça baiano é confiável?



## PESQUISA DE OPINIÃO 2025

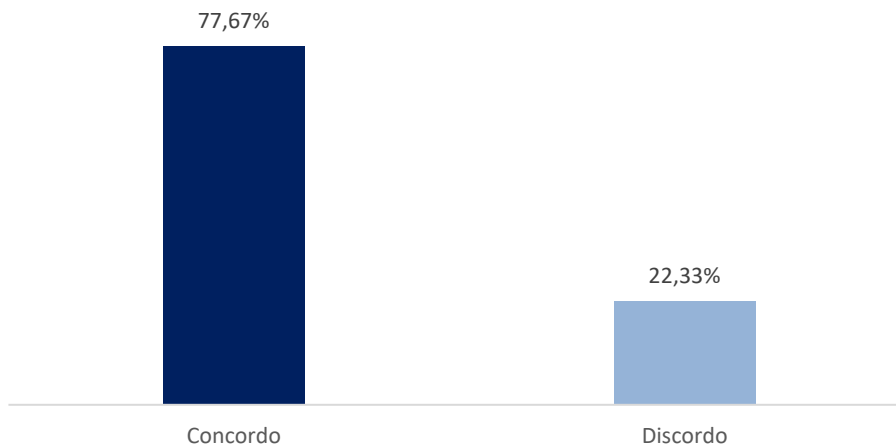
- **Enfrentamento a Corrupção:** **78,44%** dos respondentes consideram que o Judiciário contribui para o combate à corrupção. O resultado representa um aumento de 7,04 pontos percentuais em relação à pesquisa de 2023 (**71,4%**), indicando avanço na percepção institucional sobre o tema.

### O TJBA contribui para o enfrentamento da corrupção?



- **Discriminação:** **77,67%** dos entrevistados consideram que o TJBA é livre de qualquer discriminação:

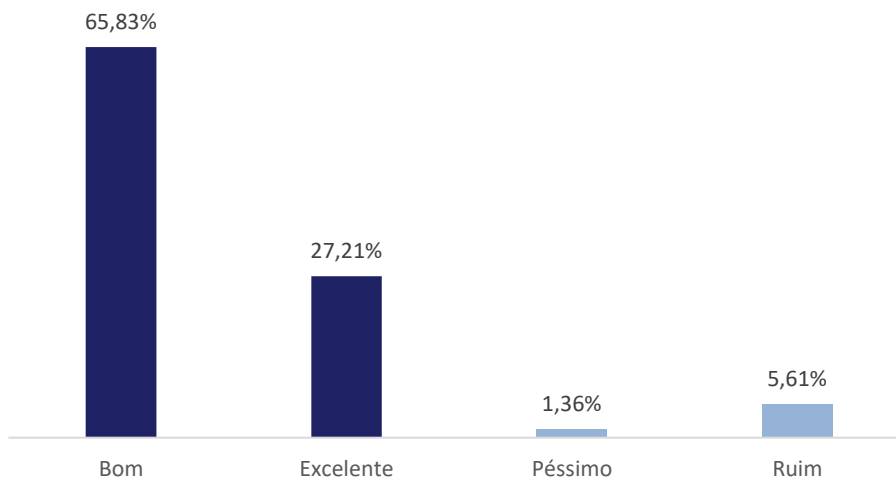
### O TJBA é livre de qualquer discriminação?



- **Serviços Prestados:** **93,04%** dos respondentes avaliam os serviços prestados pelo TJBA como bons ou excelentes. O resultado representa um aumento de 2,34 pontos percentuais em relação à pesquisa de 2023 (**90,7%**), indicando melhora na percepção global acerca dos serviços ofertados.

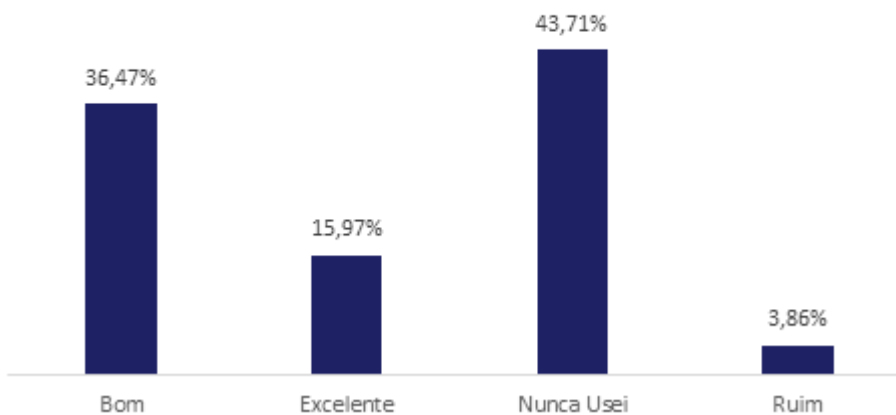
## PESQUISA DE OPINIÃO 2025

### Como avalia os serviços prestados pelo TJBA?



- **Serviços Virtuais:** No gráfico abaixo, observa-se que **43,71%** dos respondentes declararam nunca ter utilizado os serviços virtuais do TJBA, indicando espaço para ampliação do acesso e divulgação dessas ferramentas. Entretanto, considerando o percentual de **56,29%** dos usuários, a avaliação é amplamente positiva: **93,14%** classificam os serviços como bons ou excelentes, evidenciando elevado nível de satisfação entre aqueles que fazem uso das soluções digitais oferecidas pelo Tribunal.

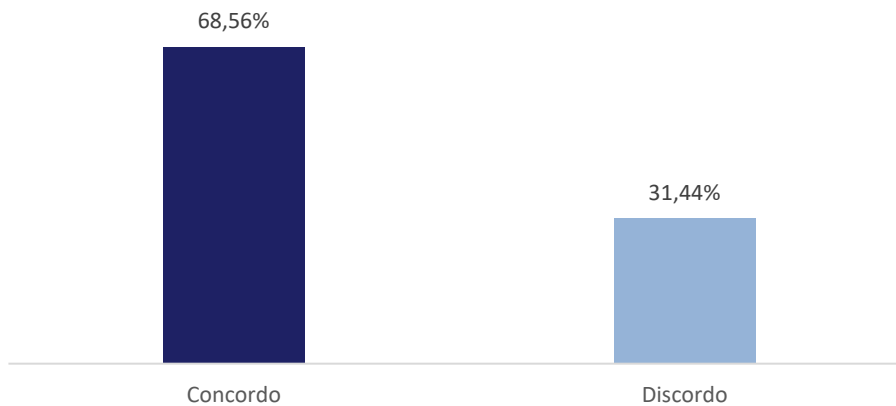
### Como avalia os serviços virtuais oferecidos pelo TJBA? (Audiência online, Balcão virtual)



- **Comunicação com a sociedade:** **68,56%** dos respondentes consideram que o TJBA se comunica de forma clara com a sociedade. Apesar de majoritariamente positiva, a percepção apresenta patamar inferior aos demais indicadores de avaliação institucional, indicando oportunidade de aprimoramento na comunicação e na divulgação das ações do Tribunal.

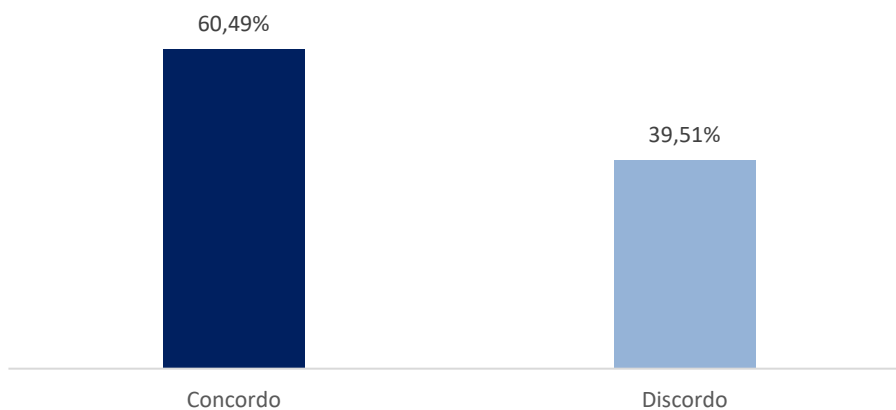
## PESQUISA DE OPINIÃO 2025

### O TJBA se comunica com a sociedade de modo claro?



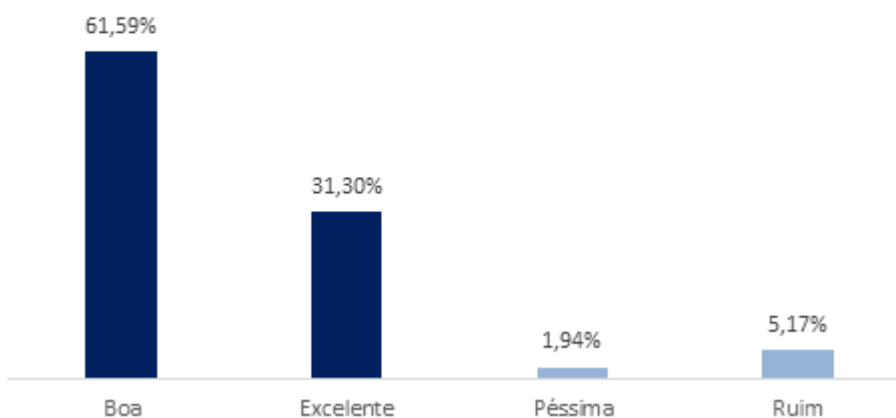
- **Metas Nacionais:** 60,49% dos respondentes concordam que as Metas Nacionais do Poder judiciário são divulgadas à sociedade pelo TJBA:

### As metas nacionais do Poder Judiciário são divulgadas à sociedade pelo TJBA?



- **Instalações Físicas:** 92,89% dos respondentes avaliam como “boa” ou “excelente” as instalações físicas do TJBA:

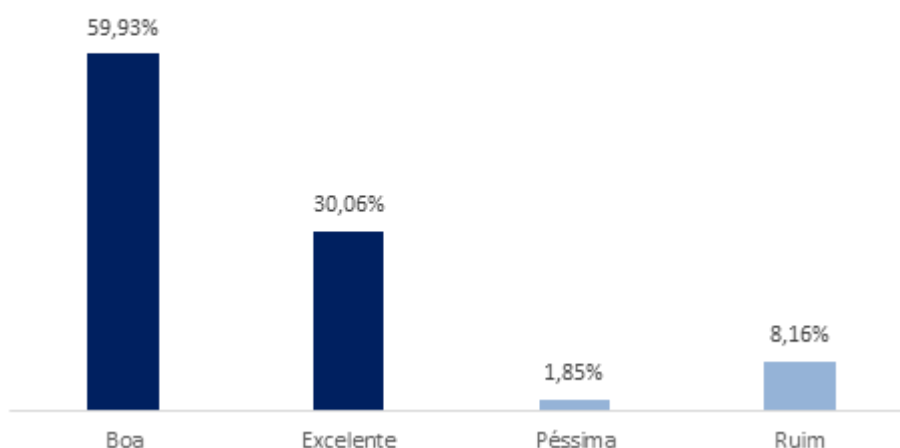
### Como avalia as instalações físicas desta unidade?



## PESQUISA DE OPINIÃO 2025

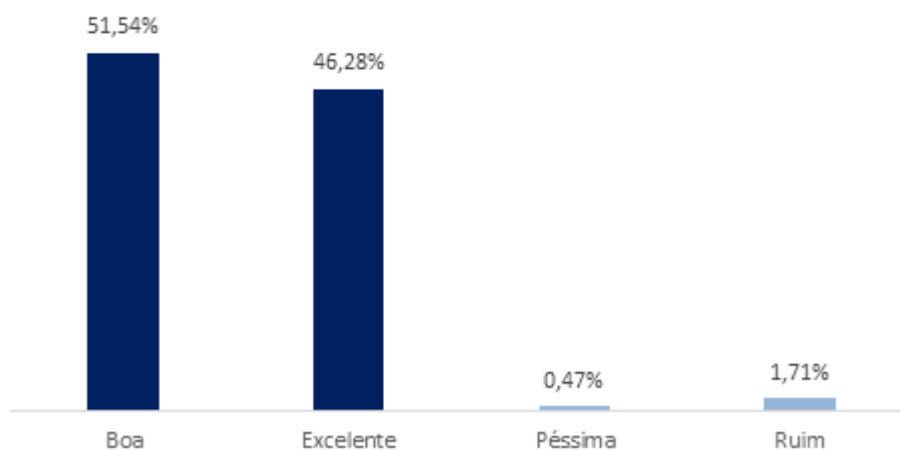
- **Acessibilidade:** Aproximadamente **90,00%** dos respondentes avaliam como “boa” ou “excelente” a acessibilidade nos prédios do TJBA:

### Como avalia a acessibilidade desta unidade?



- **Higiene e Limpeza:** **97,82%** dos respondentes avaliam como “boa” ou “excelente” a higiene e a limpeza nas unidades do TJBA:

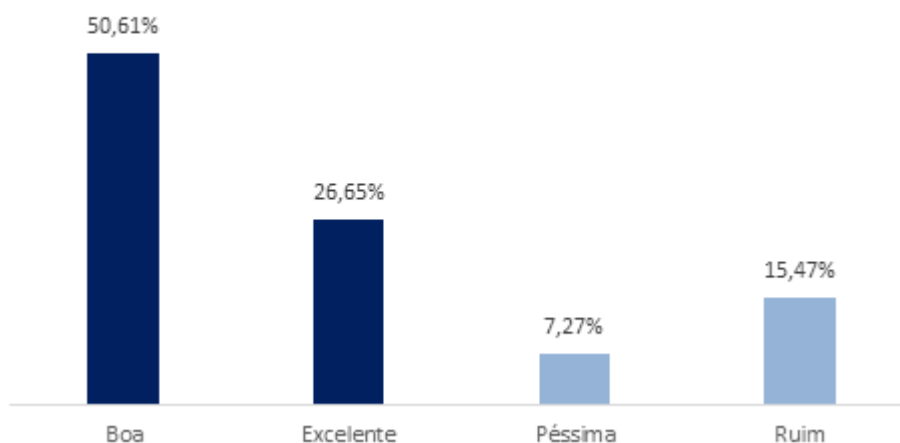
### Como avalia a higiene e limpeza desta unidade?



- **Segurança:** **77,26%** dos respondentes avaliam como “boa” ou “excelente” a segurança nas unidades do TJBA:

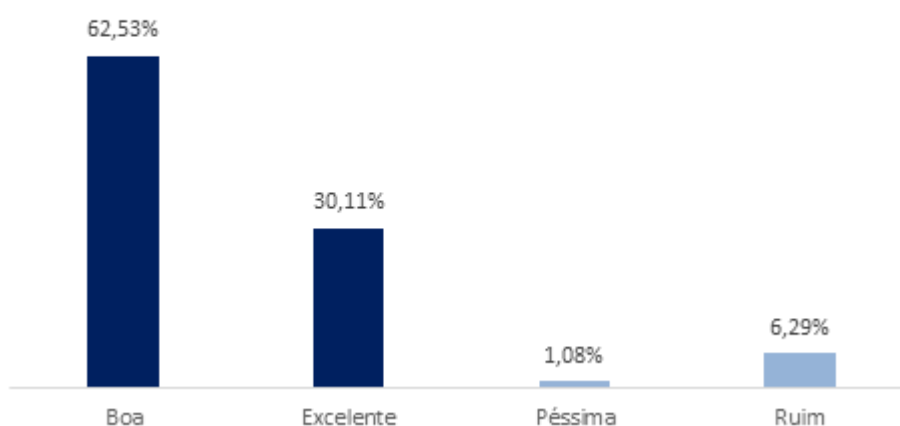
## PESQUISA DE OPINIÃO 2025

### Como avalia a segurança desta unidade?



- **Sinalização:** 92,64% dos respondentes avaliam como “boa” ou “excelente” a sinalização interna nas unidades do TJBA:

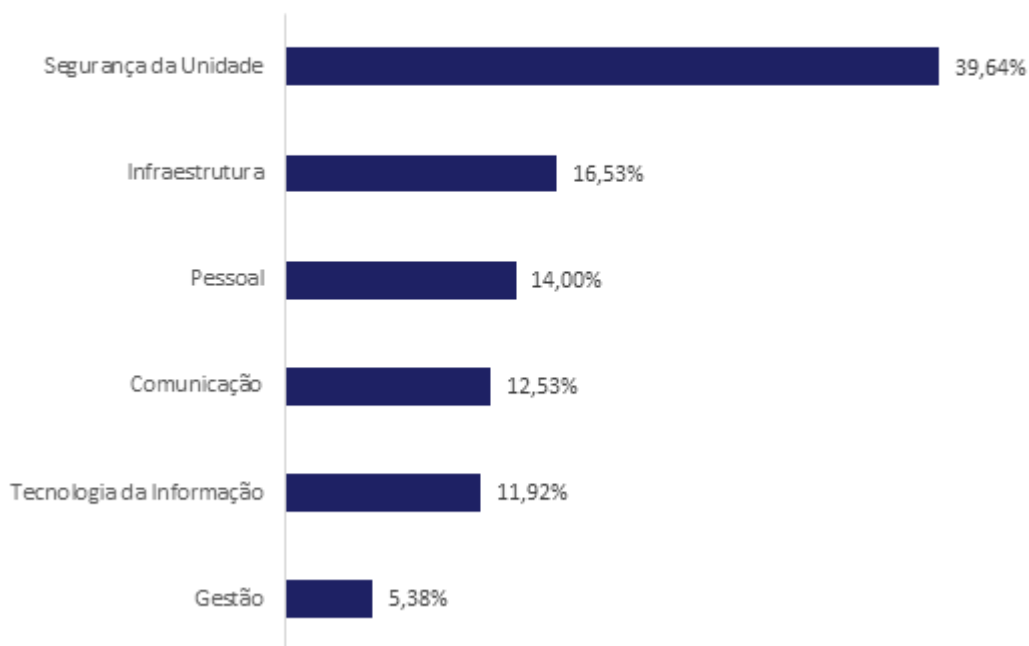
### Como avalia a sinalização interna desta unidade?



- **Área de Investimento:** 39,64% dos respondentes consideram a “Segurança da Unidade” como a área do TJBA mais importante para novos investimentos e melhorias:

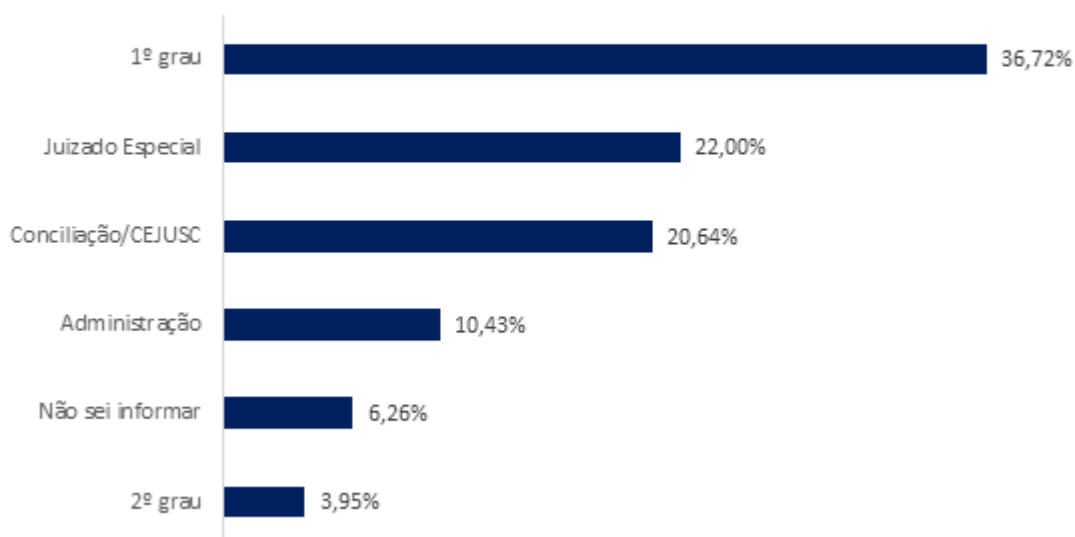
## PESQUISA DE OPINIÃO 2025

### Qual seria a área do TJBA mais importante para novos investimentos e melhorias?



- **Segmento para Investimento:** 36,72% dos respondentes consideram “1º Grau de Jurisdição” como o segmento que necessita de mais investimentos e melhorias:

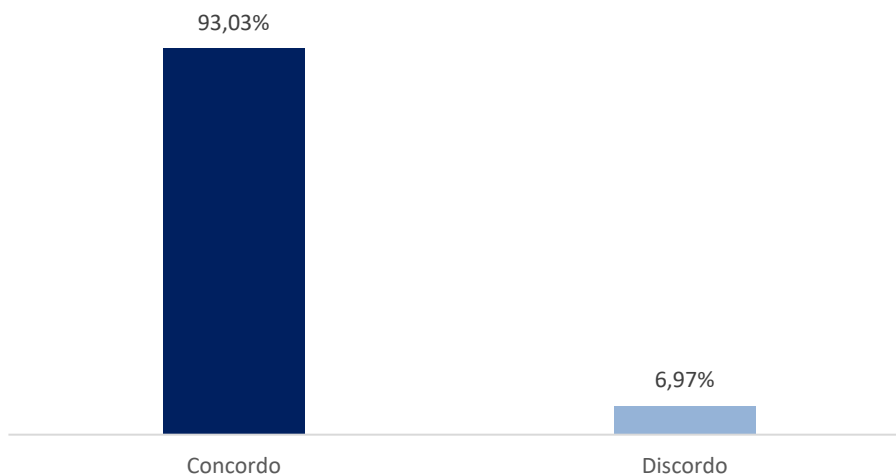
### Qual segmento do TJBA necessitaria de mais investimentos e melhorias?



- **Valor percebido (vale a pena procurar o TJBA):** 93,03% dos respondentes consideram que vale a pena procurar o TJBA, evidenciando elevado nível de confiança prática na instituição. O resultado reforça a percepção positiva quanto à utilidade e efetividade dos serviços prestados pelo Poder Judiciário.

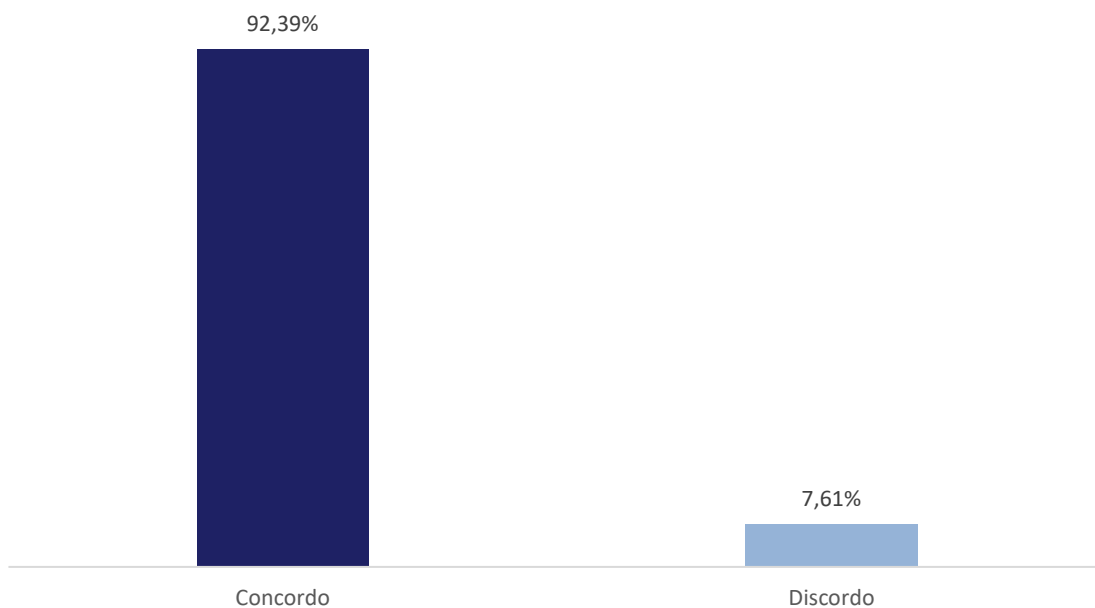
## PESQUISA DE OPINIÃO 2025

### Vale a pena procurar o TJBA?



- **Rapidez do atendimento:** 92,39% dos respondentes avaliam que o atendimento de balcão é rápido, indicando percepção amplamente positiva quanto à celeridade no atendimento presencial. O resultado sugere que, no contato direto com o usuário, o Tribunal apresenta bom desempenho operacional.

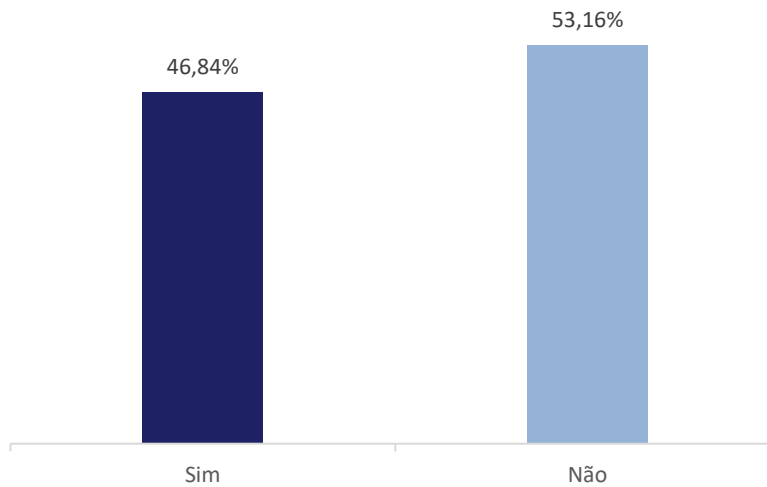
### O atendimento no balcão é rápido?



- **Conhecimento dos serviços (CEJUSC):** Verifica-se que 53,16% dos respondentes declararam não conhecer os Núcleos de Conciliação/CEJUSC e seus serviços, enquanto 46,84% afirmaram conhecê-los. O resultado evidencia uma lacuna relevante na disseminação de informações sobre mecanismos alternativos de resolução de conflitos, indicando necessidade de fortalecimento das estratégias de divulgação institucional.

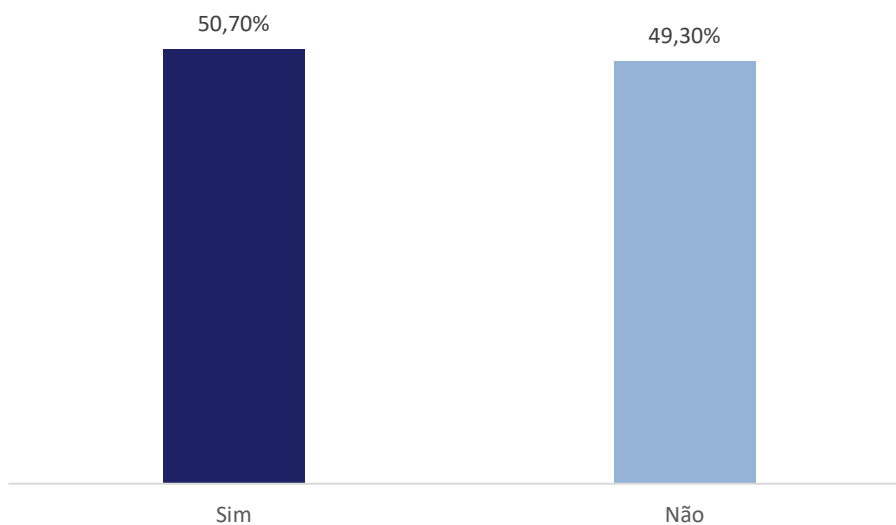
## PESQUISA DE OPINIÃO 2025

### Conhece os Núcleos de Conciliação/CEJUSC e seus serviços?



- **Conhecimento dos serviços (Ouvidoria):** Verifica-se que **50,70%** dos respondentes declararam saber da existência da Ouvidoria Judicial do Tribunal de Justiça da Bahia, enquanto **49,30%** afirmaram não conhecer:

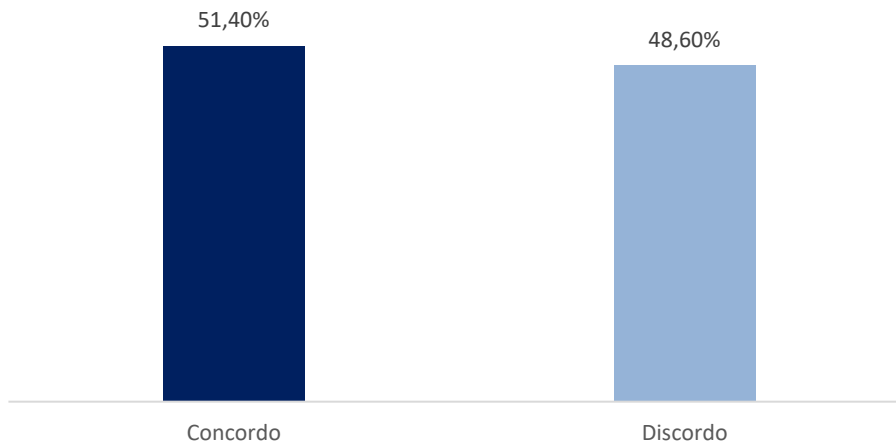
### Sabe da existência da Ouvidoria do TJBA?



- **Transparência (divulgação de gastos):** **51,40%** dos respondentes consideram que os gastos do TJBA são divulgados à sociedade, enquanto **48,60%** discordam dessa afirmação. O resultado revela percepção dividida e indica espaço para aprimoramento na transparência ativa e na comunicação institucional relacionada à prestação de contas.

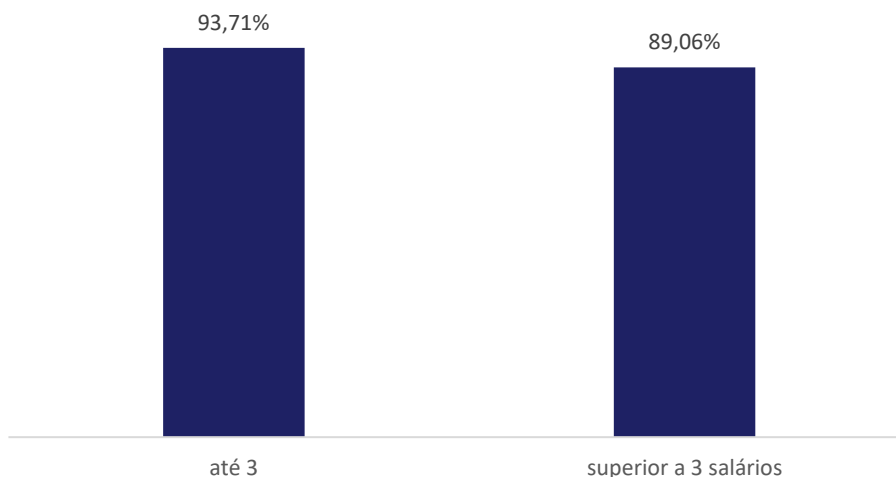
## PESQUISA DE OPINIÃO 2025

### Os gastos do TJBA são divulgados à sociedade?



- **Satisfação por faixa de renda:** Ao agrupar os respondentes por faixa de renda, observa-se que a avaliação dos serviços prestados pelo TJBA permanece elevada em todos os grupos, porém com variações relevantes. Entre os indivíduos com renda familiar de até três salários mínimos, a taxa de satisfação (avaliações “bom” ou “excelente”) atinge **93,71%**, enquanto entre aqueles com renda superior a esse patamar o percentual é de **89,06%**. O resultado indica que, embora a percepção seja amplamente positiva em toda a população, os respondentes de maior renda tendem a apresentar maior nível de exigência em relação aos serviços prestados pelo Tribunal.

### Satisfação por faixa de renda



De modo geral, observa-se que o Tribunal de Justiça da Bahia apresenta elevado nível de satisfação e confiança por parte dos usuários, especialmente no que se refere à qualidade dos serviços prestados e à efetividade do atendimento. Por outro lado, os resultados evidenciam desafios relacionados à comunicação institucional, à transparência e ao conhecimento dos serviços disponíveis, indicando que o principal ponto de atenção não reside na qualidade da prestação jurisdicional, mas na forma como suas ações são divulgadas e percebidas pela sociedade.

## PESQUISA DE OPINIÃO 2025

### b. Segmento Magistrados e Servidores<sup>2</sup>

- **Envolvimento com Planejamento Estratégico:** Em 2025, **69,44%** dos magistrados e **60,25%** dos servidores declararam não se considerar envolvidos com o Planejamento Estratégico do TJBA. Em relação a 2023, quando esse percentual era de **53,1%** entre magistrados e **60,25%** entre servidores, observa-se aumento no grupo dos magistrados e estabilidade entre os servidores. Quanto ao conhecimento do plano, **37,14%** dos magistrados e **40,10%** dos servidores afirmam conhecê-lo, indicando relação entre o nível de conhecimento e o envolvimento percebido.
- **Carga de Trabalho:** Em 2025, **80,0%** dos magistrados e **51,8%** dos servidores declararam sentir-se sobrecarregados na realização de suas atividades. Em relação a 2023, quando esse percentual era de **74,8%** entre magistrados e **54,7%** entre servidores, observa-se aumento na percepção de sobrecarga entre magistrados e leve redução entre servidores.
- **Satisfação:** Em 2025, **94,45%** dos magistrados e **86,87%** dos servidores declararam-se satisfeitos ou muito satisfeitos em relação ao fato de trabalhar no TJBA. Em comparação com 2023, quando esse percentual era de **81,0%** entre magistrados e **89,6%** entre servidores, observa-se aumento expressivo na satisfação dos magistrados e leve redução entre os servidores.

### c. Todos os Segmentos

- **Infraestrutura** - instalações físicas: Em 2025, **92,89%** dos jurisdicionados, **81,80%** dos servidores e **80,56%** dos magistrados avaliaram as instalações físicas como boas ou excelentes. Em comparação com 2023, quando todos os segmentos apresentavam percentuais superiores a **78,0%**, observa-se manutenção do nível elevado de avaliação, com destaque para o segmento dos jurisdicionados, que apresentou resultado superior aos demais.
- **Higiene e Limpeza:** Em 2025, **97,82%** dos jurisdicionados, **88,25%** dos servidores e **83,33%** dos magistrados avaliaram a higiene e a limpeza das unidades como boas ou excelentes. Em comparação com 2023, quando todos os segmentos apresentavam percentuais superiores a **80,0%**, observa-se manutenção do nível elevado de avaliação, com destaque para o segmento dos jurisdicionados, que apresentou resultado superior aos demais.
- **Segurança:** Em 2025, **83,34%** dos magistrados, **49,08%** dos servidores e **22,74%** dos jurisdicionados apresentaram avaliações negativas em relação à segurança nas unidades do TJBA. Em comparação com 2023, quando esses percentuais eram de **68,0%** entre magistrados, **56,0%** entre servidores e **65,0%** entre jurisdicionados, observa-se aumento na percepção negativa entre magistrados e redução entre servidores e, de forma mais acentuada, entre os jurisdicionados.

---

<sup>2</sup> Observa-se que, em 2025, houve redução no número de respondentes em relação a 2023, especialmente entre magistrados (36 respostas em 2025, ante 147 em 2023) e servidores (868 respostas em 2025, ante 1.253 em 2023), o que deve ser considerado na análise comparativa dos resultados.

### 7. Índice de Confiança do Tribunal de Justiça da Bahia (ICTJBA)

Uma das principais finalidades do ICTJBA é retratar o nível de confiança do cidadão em relação ao Tribunal de Justiça da Bahia. Esse indicador busca identificar se o cidadão acredita que o Judiciário cumpre sua função com qualidade, se seus benefícios superam os custos envolvidos e se a instituição é percebida como relevante no cotidiano da população.

Para essa avaliação, o ICTJBA é estruturado em dois subíndices:

- 1) **Percepção:** mede a opinião da população sobre a Justiça e a forma como ela presta o serviço público, permitindo avaliar a imagem institucional do Judiciário perante a sociedade;
- 2) **Comportamento:** identifica se a população recorre ao TJBA para solucionar determinados conflitos. Esse subíndice é importante para compreender se a população confia tanto na eficácia do Judiciário quanto na sua capacidade de resolver problemas.

Dessa forma, através de seus dois subíndices, é possível analisar tanto a percepção geral da população sobre o serviço prestado pela Justiça quanto o comportamento dos cidadãos em relação ao uso do Judiciário para resolver conflitos.

Assim, com base na série histórica observa-se o crescimento contínuo do ICTJBA no período de 2021 a 2025, indicando fortalecimento da confiança da população baiana no Tribunal de Justiça ao longo dos anos. Em uma escala de 0 a 1, o índice geral passou de 0,61 em 2021 para 0,63 em 2023, alcançando 0,69 em 2025, o que representa um aumento de 0,08 pontos no período analisado.

Os subíndices que compõem o ICTJBA também apresentaram evolução positiva. O subíndice de percepção passou de 0,60 em 2021 para 0,61 em 2023 e atingiu 0,66 em 2025, indicando melhora na avaliação da população quanto à atuação institucional do Judiciário. Já o subíndice de comportamento apresentou crescimento mais expressivo, passando de 0,64 em 2021 para 0,67 em 2023 e alcançando 0,76 em 2025, evidenciando maior disposição dos cidadãos em recorrer ao Tribunal para a resolução de conflitos.

Os resultados demonstram que o aumento da confiança da população no TJBA não se restringe apenas à percepção institucional, mas também se reflete no comportamento dos usuários, indicando fortalecimento da credibilidade do Judiciário tanto no plano da imagem quanto na utilização efetiva de seus serviços.

## PESQUISA DE OPINIÃO 2025

### Índice de Confiança do Tribunal de Justiça da Bahia: 2021 - 2025

